

Fernando P. Cupertino de Barros  
MD, MSc, MA  
Doutorando em Saúde Coletiva pela  
Faculdade de Ciências da Saúde da  
Universidade de Brasília  
Professor de Medicina Comunitária da  
Faculdade de Medicina da Universidade  
Federal de Goiás

## A avaliação de desempenho, a participação cidadã e o aprimoramento da gestão de nossos Sistemas e Serviços de Saúde

Senhor Editor,

Foi com grande alegria que recebi a notícia do lançamento da revista Educação em Saúde, da UniEVANGÉLICA, e o honroso convite para com ela colaborar de alguma forma.

Faço, pois, aqui, algumas considerações sobre um tema bastante contemporâneo, que está a chamar atenção dos meios acadêmicos e de serviços: a avaliação de desempenho dos Sistemas e dos Serviços de Saúde. Entretanto, desejo salientar alguns aspectos que, se não esquecidos, muitas vezes são relegados a plano secundário.

Primeiramente, no caso dos países que, como o nosso, dispõem de sistemas públicos e universais de saúde, é preciso não esquecer que a saúde é entendida como um direito de cidadania, num ambiente de vida democrática. Assim, a participação cidadã não pode constituir-se em mero fundamento ou em argumentação retórica, sem que seja consubstanciada em ação concreta através da garantia efetiva de participação dos cidadãos nos rumos e na organização desses sistemas. Ora, muitos deles preveem alguma forma de participação da sociedade, porém não é a isso a que me refiro. Gostaria de focar a participação cidadã na perspectiva da capacidade dos sistemas universais de saúde em responder a duas questões fundamentais: a) em que medida os sistemas de saúde têm sido capazes de responder com eficácia às necessidades de saúde de seus cidadãos? e b) em que medida esses sistemas têm sido capazes de responder às expectativas desses mesmos cidadãos?

A primeira pergunta remete-nos, sem dúvida, a questões mais objetivas, que podem encontrar mensuração em indicadores já definidos (esperança de vida, taxas de mortalidade, de hospitalizações por complicações de determinadas doenças, coberturas vacinais etc.) ou que possam vir a ser estabelecidos, de acordo com as peculiaridades de cada país ou de cada região. Já a segunda, interroga-nos profundamente, a meu ver, sobre a sinceridade da democracia que deve permear as instituições e as políticas estabelecidas em seu nome. Ora, se um sistema de saúde de cobertura universal não leva em conta o que dele esperam os cidadãos que o utilizam e do qual participam pela contribuição compulsória de seus impostos, qual é o seu sentido de existir?

Intriga-me, pois, que muitas metodologias propostas não tenham ido mais longe, ou mais a fundo, na busca de respostas para tais indagações.

O que poderia, talvez, configurar-se como indicadores de satisfação das expectativas dos cidadãos com respeito ao funcionamento e à organização dos sistemas e dos serviços de saúde aos quais estão vinculados? Possivelmente informações do tipo "tempo de espera por uma consulta médica de especialidade"; "satisfação com o acolhimento, celeridade e efetividade/resolubilidade do tratamento obtido numa unidade de saúde"; "adequação do horário de funcionamento e da localização geográfica dos serviços de saúde, com respeito às conveniências das pessoas que deles se servem"; "suficiência, rapidez e organização no acesso a exames complementares, respeitando-se a conveniência da proximidade com o local de moradia do paciente";

**Correspondências**  
fernandocupertino@gmail.com

“tempo de espera no atendimento a situações de urgência/emergência”; “qualidade da relação com as equipes de saúde da família e efetividade de sua atuação, na visão do cidadão” etc.

Cabe, pois, no meu modesto entendimento, uma discussão aprofundada sobre o assunto, de modo a obtermos uma metodologia de avaliação de desempenho que não tenha o foco habitual apenas sobre questões gerenciais do sistema ou dos serviços de saúde, mas que possa levar em consideração as legítimas aspirações e avaliações daqueles que são a causa primeira, a razão de existir dos sistemas públicos de saúde: os cidadãos.

## BIBLIOGRAFIA RECOMENDADA

- 1- Brousselle A, Champagne F, Contandriopoulos AP, Hartz Z. Avaliação: conceitos e métodos. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz; 2011.
- 2- Hartz ZMA, Vieira da Silva LM, organizadoras. Avaliação em saúde: dos modelos teóricos à prática na avaliação de programas e sistemas de saúde. Salvador: EDUFBA/Rio de Janeiro: Editora Fiocruz; 2005.
- 3- Viacava F, Almeida C, Caetano R, Fausto M, Macinko J, Martins M, José Noronha JC, Novaes HMD, Oliveira ES, Porto SM, Silva LMV, Szwarcwald CL. Uma metodologia de avaliação do desempenho do sistema de saúde brasileiro. Cien Saude Coletiva 2004; 9(3):711-724.
- 4- Contandriopoulos AP, Gerbier M, Hartz Z. Saúde e Cidadania: as experiências do Brasil e do Québec. Campinas :Ed.Saberes; 2010.
- 5- Contandriopoulos AP. Avaliando a institucionalização da avaliação. Cien Saúde Coletiva, 2006; 11 (3). [Acesso em 2012 jul 20]. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-81232006000300017&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-81232006000300017&script=sci_arttext).